

Svar

samgönguráðherra við fyrirspurn Þórarins E. Sveinssonar um alþjónustu í fjarskiptum.

1. *Hvernig hefur Póst- og fjarskiptastofnun framfylgt ákvæði a-liðar 4. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003 en samkvæmt því skal stofnunin m.a. vinna að því að allir landsmenn eigi aðgang að alþjónustu í fjarskiptum?*
2. *Eiga einhver svæði eða lögbýli ekki kost á alþjónustu og ef svo er, hver eru þau?*

Í fyrirspurninni er vísað til laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Samkvæmt 3. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga, nr. 81/2003, og 4. gr. reglugerðar um alþjónustu, nr. 641/2000, fellur eftirfarandi þjónusta undir alþjónustu: Talsímaþjónusta, handvirk þjónusta, þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir, gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningsgetu, aðgangur að símaskrá, aðgangur að upplýsingaþjónustu með öllum símanúmerum, almenningssímar og aðgangur að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala.

Talsímaþjónusta:

Allir landsmenn hafa aðgang að almennri talsímaþjónustu og ekki er kunnugt um tilvik þar sem svo er ekki.

Gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningsgetu:

Síminn hefur á undanförunum árum unnið við að uppfæra símstöðvar svo að allir sem eftir því óska hafi möguleika á internettengingu með 128 Kb/s flutningsgetu. Við upplýsingaöflun sem gerð var vegna fjarskiptaáætlunar, sem samþykkt hefur verið af Alþingi, kom fram að um 70 sveitabær ættu ekki kost á að fá internettengingu með 128 Kb/s flutningshraða. Síðan skýrslan kom út hefur Síminn unnið að því að uppfæra símkerfin á þeim stöðum þar sem ekki hefur verið mögulegt að veita internettengingu með 128 Kb/s flutningshraða. Samkvæmt upplýsingum frá Símanum er nú unnið að því að þjónustan nái til síðustu lögbýla á landinu og er nú þegar lokið við að tengja þjónustuna við Ísafjarðardjúp. Einnig kemur fram að í nóvember verður lokið við að tengja alla þá sem sótt hafa um samband.

Almenningssímar:

Í byrjun árs 2001 var gengið endanlega frá yfirliti yfir þá almenningssíma sem falla undir kvöð um alþjónustu. Um er að ræða alls 294 almenningssíma. Landssími Íslands hf. hefur ekki farið fram á endurskoðun listans.

Önnur þjónusta:

Önnur þjónusta sem fellur undir alþjónustu, svo sem aðgangur að 118, útgáfa símaskrár og aðgangur að neyðarsímsvörun, hefur ekki gefið tilefni til sérstakra aðgerða af hálfu Póst- og fjarskiptastofnunar.

3. *Ef þörf er á úrbótum, er þá ljóst hvenær af þeim verður? Er ætlunin að nota tekjur af sölu Símans í þær?*

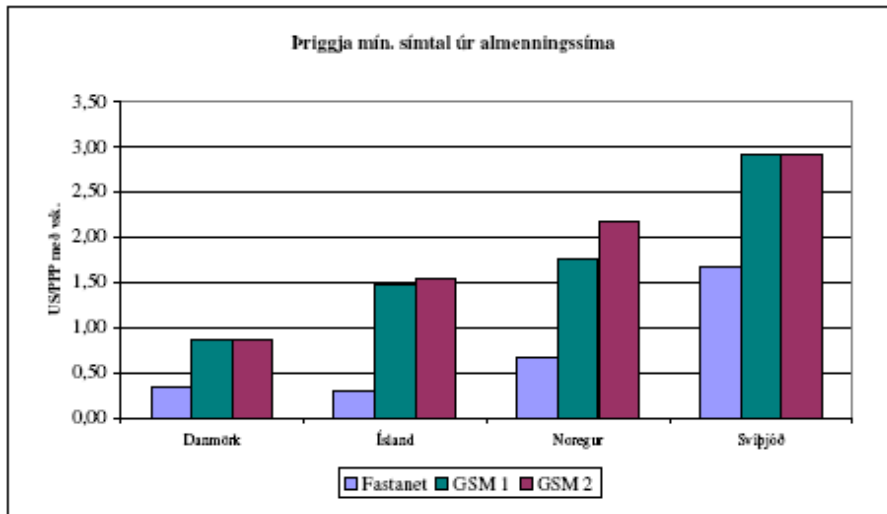
Sjá svar við 1. lið varðandi úrbætur. Um fjármögnun alþjónustu sem skylt er að veita fer skv. 21. gr. fjarskiptalaga. Því er séð fyrir fjármögnun alþjónustu í fjarskiptalögum og ekki gert ráð fyrir né þörf að nota tekjur af sölu Símans í þær.

4. Er sama gjald tekið fyrir alþjónustu um allt land?

Sama gjaldskrá gildir um allt land varðandi verðlagningu á þeirri þjónustu sem fellur undir alþjónustu, sbr. 2. mgr. 20. gr. fjarskiptalaga. Póst- og fjarskiptastofnun hefur auk þess gert verðkannanir á talsímaþjónustu, símtölum úr almenningssímum og símtölum í upplýsinganúmerið 118. Niðurstaðan var sú að ekki væri ástæða til að setja hámarksverð.

Í fylgiskjali er yfirlit yfir kröfur sem Póst- og fjarskiptastofnun hefur sett varðandi gæði alþjónustu.

Samanburður á gjaldskrám fyrir almenningssíma og upplýsinganúmerið 118.



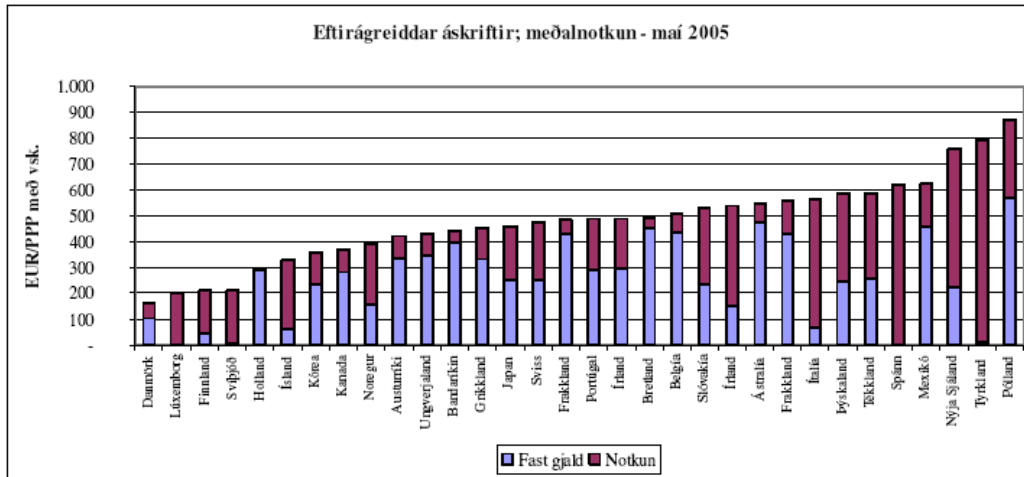
Heimild: Póst- og fjarskiptastofnun

Ísland: Í upphafsgjaldi eru innifaldar 112,5 sek ef hringt er í fastanet. 15 sek eru innifaldar ef hringt er í GSM 1.

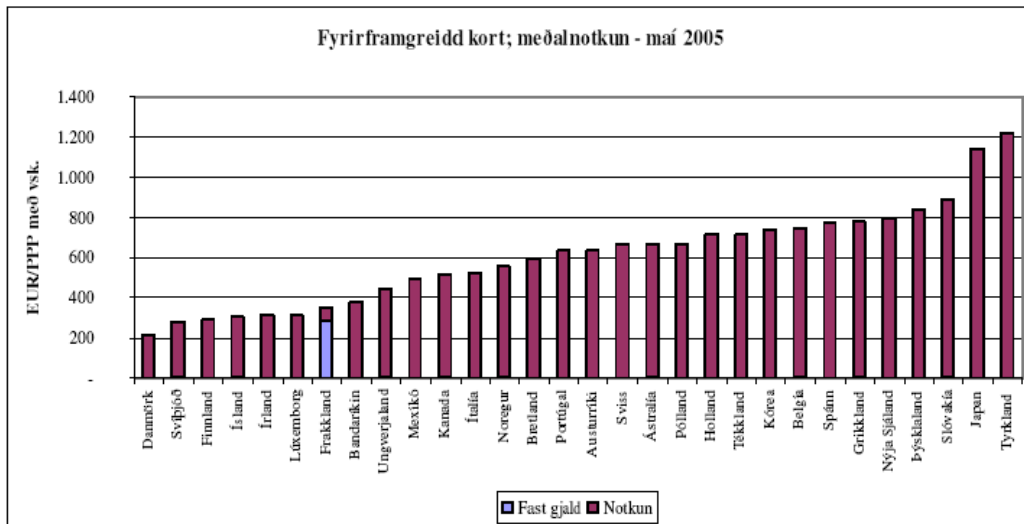
Í samanburðinum er miðað við að greitt sé með mynt.

Alþjóðlegur verðsamanburður á farsímaþjónustu.

OECD-lönd.

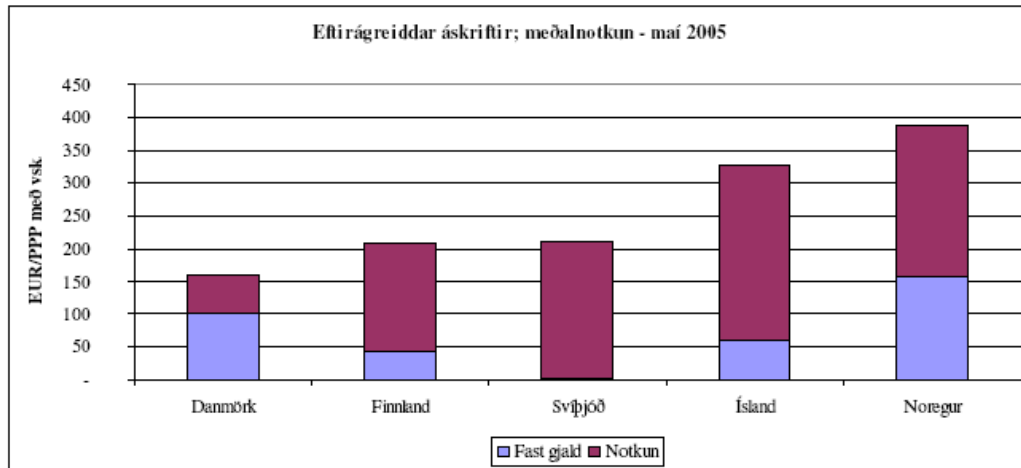


Heimild: Teligen, maí 2005

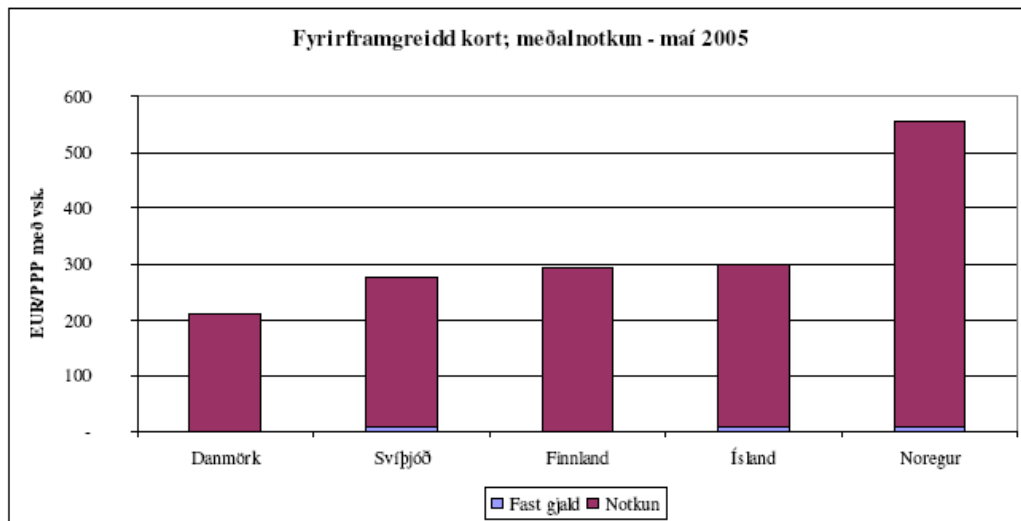


Heimild: Teligen, maí 2005

Norðurlönd.



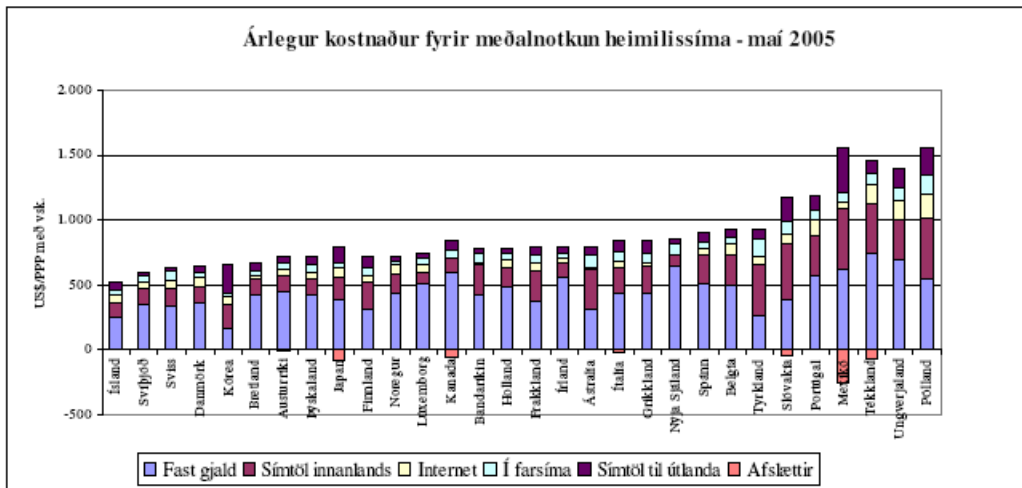
Heimild: Teligen, maí 2005



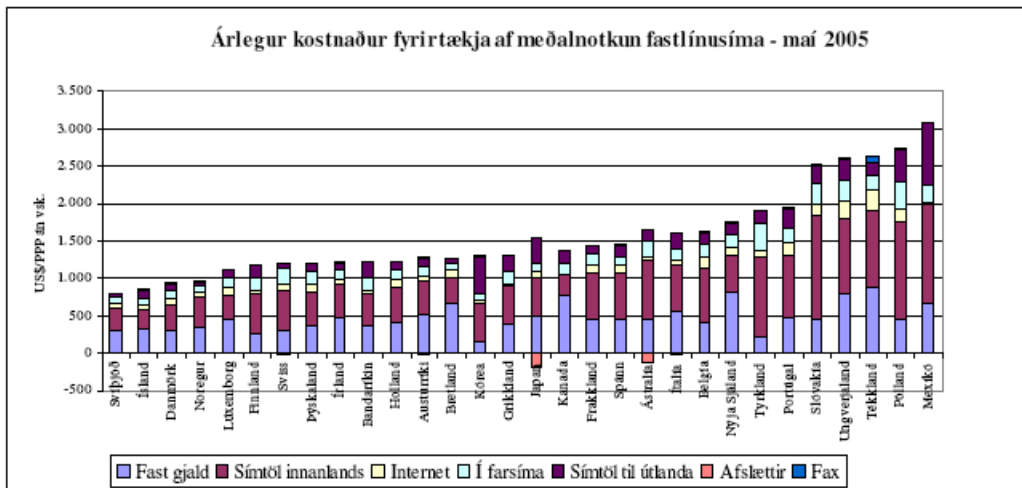
Heimild: Teligen, maí 2005

Alþjóðlegur verðsamanburður á fastlínusíma.

OECD-lönd.

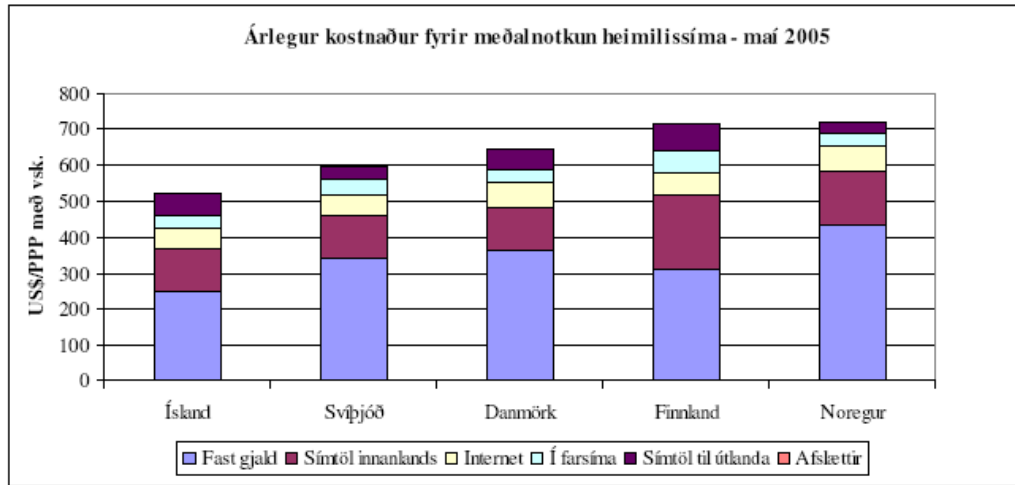


Heimild: Teligen, maí 2005

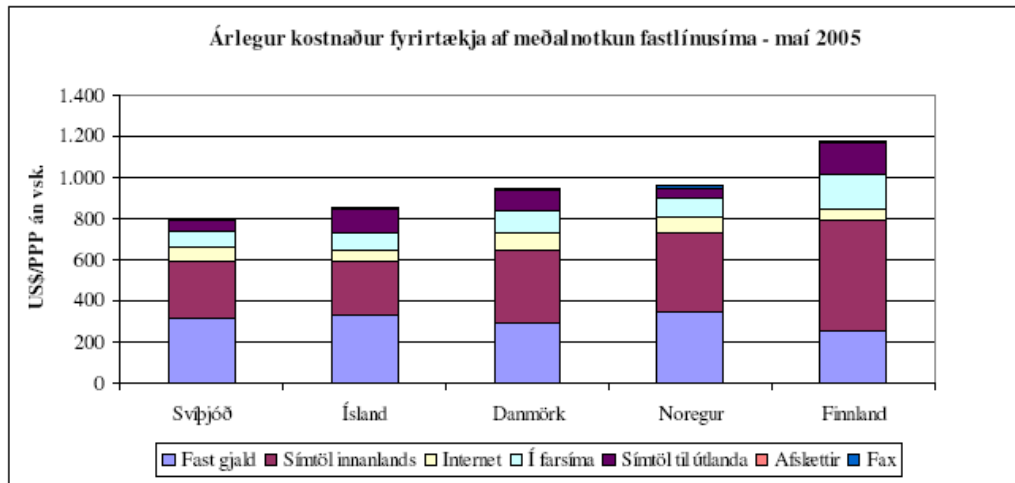


Heimild: Teligen, maí 2005

Norðurlönd.



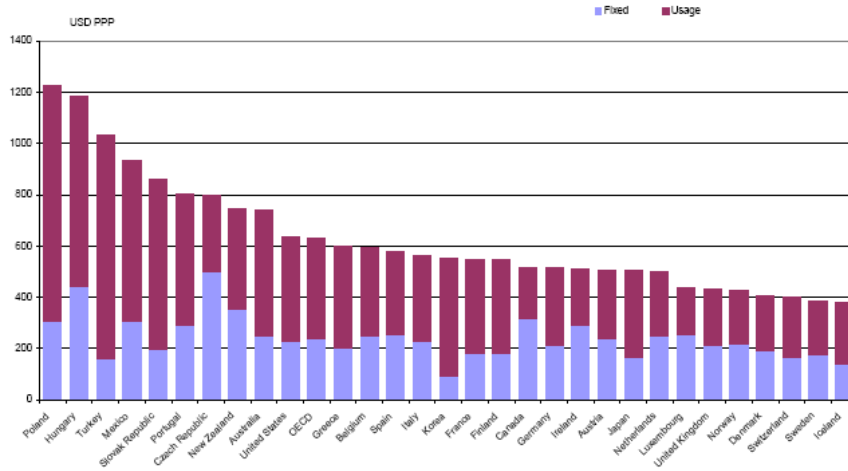
Heimild: Teligen, maí 2005



Heimild: Teligen, maí 2005

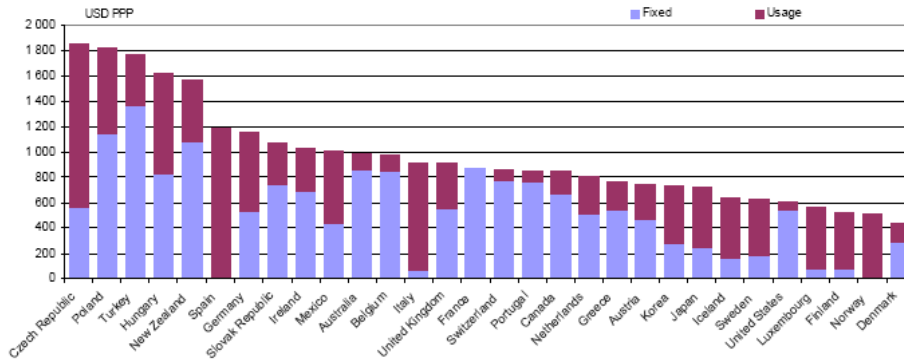
Í nýrri skýrslu Efnahags- og framfarastofnunarinnar (OECD) um fjarskipti kemur fram að Íslendingar greiða enn lægstu gjöldin fyrir heimilissíma ef miðað er við kaupgetu, eða um þriðjung af því sem í símmotendur greiða í dýrustu OECD-ríkjunum. Er þá miðað við meðalnotkun þegar hringt er innanlands, milli landa og í farsíma.

OECD Composite Basket of residential telephone charges, August 2004

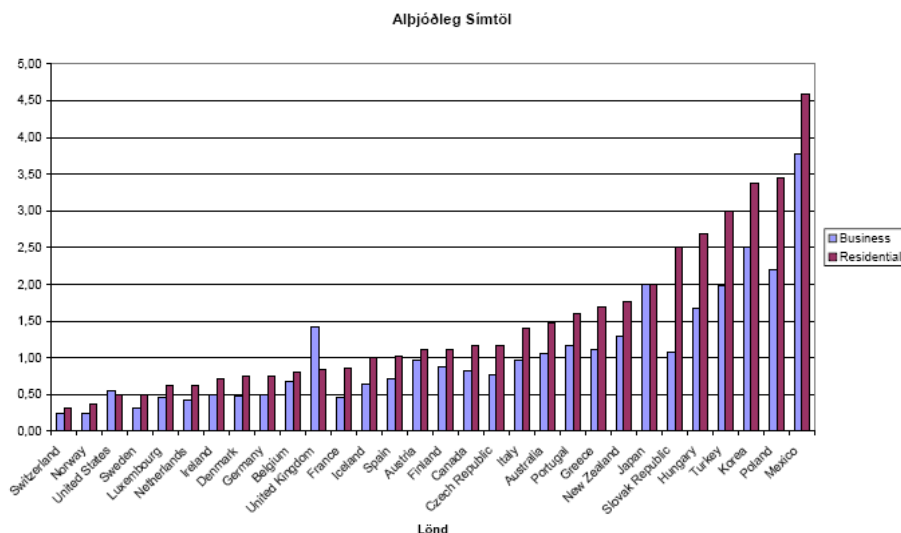


Þá kemur fram í OECD-skýrslunni að gjöld fyrir farsímaþjónustu eru hvað lægst hér á landi. Ef miðað er við þá sem nota farsímamann lítið eru Íslendingar að greiða þriðju lægstu gjöldin. Þeir Íslendingar sem nota farsímamann mest eru hins vegar að greiða hærri gjöld en farsímanotendur almennt í öðrum norrænum ríkjum.

OECD Basket of high user mobile telephone charges, August 2004



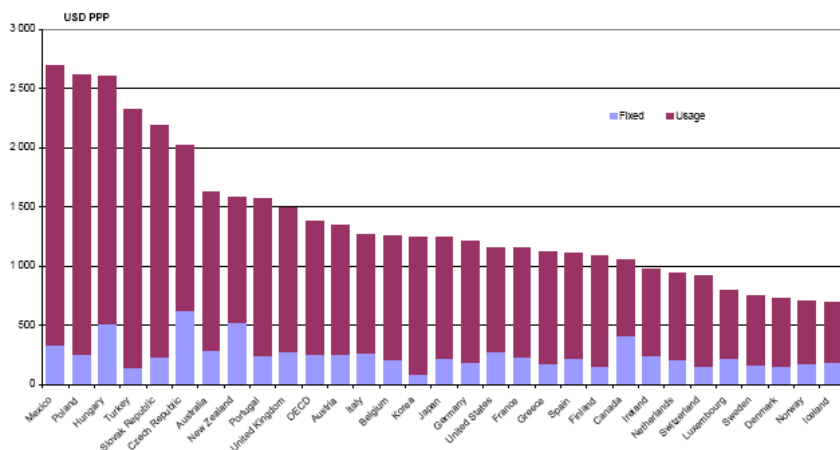
Samanborið við önnur OECD-ríki eru gjöld fyrir utanlandssímtöl hér á landi undir meðallagi, en þó dýrari en í flestum grannríkjunum. Ræður þar mestu landfræðileg lega landsins.



Í skýrslunni kemur einnig fram að útgjöld íslenskra fyrirtækja vegna talsímaþjónustu eru langlægst eða um helmingi lægri en að jafnaði í OECD-ríkjunum.

Íslensk fjarskiptafyrirtæki greiða jafnframt lægsta verð fyrir leigulínur til að selja ýmsa virðisaukandi fjarskiptaþjónustu – og eru útgjöld þeirra 70% lægri en að jafnaði í öðrum OECD-löndunum.

OECD Composite Basket of business telephone charges, Excluding VAT, August 2004



Samkvæmt skýrslu OECD hafa útgjöld vegna fjarskiptaþjónustu lækkað jafnt og þétt í aðildarríkjunum á síðusta áratug eða að jafnaði um tíu af hundraði fyrir almenna notendur og fimmtung hjá fyrirtækjum. Ræður þar mestu að mörg símafyrirtæki hafa brugðist við nýrri talsímaþjónustu á Netinu með því að bjóða sama verð fyrir

innanlandssímtöl og millilandasímtöl. Þá bjóða stór símafyrirtæki sem áður voru í opinberri eigu nú jafnframt upp á ódýra netsímaþjónustu.

Skýrsla OECD um fjarskipti er gefin út annað hvert ár og byggir að stórum hluta á tölfræðiupplýsingum sem evrópskar eftirlitsstofnanir hafa tekið saman og úr könnunum breska greiningarfyrirtækis Teligen.

Fylgiskjal.

Póst- og fjarskiptastofnun:

Lágmarkskröfur fyrir alþjónustu.

Inngangur

Samkvæmt 5 mgr. 19 gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 getur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið lágmarksgæði alþjónustu. Í þessu skjali eru skilgreiningar fyrir lágmarksgæðakröfur fyrir alþjónustu sem gilda eingöngu í neti alþjónustuaðilans. Um skilgreiningar, mælingaraðferðir og krafna til birtingar á niðurstöðum vísast til ETSI EG 201 769-1 (2000-04).

Skýringar:

Í skilgreiningunum er ávallt vísað til ETSI EG 201 769-1

1. **Afhendingartími** (e. Supply time for initial connection) sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.1.1
2. **Bilana tíðni á heimtaug** (e. Faults rate per access line) sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.2.1
3. **Biðtími vegna viðgerðar** (e. Fault repair time) Sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.3.1
4. **Símtöl sem mistakast**: (e. Unsuccessful call ratio) sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.4.1
5. **Svartími** (e. Call set up time) Sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.5.1
6. **Svartími fyrir þjónustuver**: (e. Response times for operator services) sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.6.1

Fyrir þjónustuver: Tími uppgefin í sekúndum sem líður frá því að síðasti tölustafur er slegin inn ásamt nauðsynlegum kóða þar til að viðskiptavinurinn nær til þjónustufulltrúa í þjónustuverinu.

Símtöl sem komast beint í gegn: Hlutfall símtala sem er svarað strax af þjónustufulltrúa.

7. **Svartími fyrir upplýsingaþjónustu**: (e. Response times for directory enquiry services) sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.7.1

Fyrir upplýsingaþjónustu: Tími uppgefinn í sekúndum sem líður frá því að síðasti tölustafur er sleginn inn ásamt nauðsynlegum kóða þar til að viðskiptavinurinn nær til þjónustufulltrúa í upplýsingaþjónustunni.

Símtöl sem komast beint í gegn: Hlutfall símtala sem er svarað strax af þjónustufulltrúa.

8. **Hlutfall af almenningssímum sem eru virkir**: (e. Proportion of card and coin operated public pay-telephones in working order) sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.8.1
9. **Kvartanir vegna reikninga** (e. Bill correctness complaints) sjá ETSI EG 201 769 [1], kaflí 5.9.1

Fjöldi reikninga uppgefið í prósentum sem notendur kvarta yfir.

Afhendingarnákvæmni: Að lína eða tenging sé tengd á þeim degi sem þjónustufulltrúi gaf upp.

1.0 Kröfur til alþjónustu

1.1 Númeraupplýsingar 118

Færibreyta	Markmið
Símtöl sem komast beint í gegn	90%
Svartími	Undir 15 sek (fyrir utan almennan tengitíma.)

1.2 Svartími af símtölum í þjónustuver

Færibreyta	Markmið
Símtöl sem komast beint í gegn	80%
Biðtími í röð til þjónustuværs	20 sekúndur að meðaltali

1.3 Talsímaþjónusta (PSTN)

Færibreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar:	Meðalafhendingartími:
1. 95% af pöntunum	1. 3 dagar
2. 99% af pöntunum	2. 10 dagar
Afhendingarnákvæmni	95% tengt á áður nefndum degi
Biðtími vegna viðgerða:	Meðaltími
Bilanir:	
1. 80% af bilunum	1. 60 tímar
2. 95% af bilunum	2. 84 tímar
Bilanatiðni á hverja heimsaug	0,2%
Símtöl sem mistakast	Hámark 3% (eingöngu innanlands símtöl)
Svartími í neti	Meðaltími til að setja upp símtal er 3 sekúndur og 95% af símtölum skulu sett upp innan 4 sekúndna.
Kvartanir vegna reikninga	0,10 %
Samanlagt vegna PSTN og ISDN.	

1.4 ISDN-þjónusta (ISDN2)

Færíbreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar:	Meðalafhendingartími:
1. 95% af pöntunum	1. 3 dagar
2. 99% af pöntunum	2. 10 dagar
Afhendingarnákvæmni	Að 95% sé afhent til viðskiptavinarins á þeim degi sem gefinn var upp
Biðtími vegna viðgerða:	Meðaltími:
1. 80% af bilunum	1. 60 tímar
2. 95% af bilunum	2. 84 tíma
Símtöl sem mistakast	Hámark 3% (eingöngu innanlands símtöl)
Bilanatiðni á hverja heimtaug	0,2%
Svartími í neti (e. Call set up time):	Meðaltími til að setja upp simtal er 3 sekúndur og 95% af símtölum skulu sett upp innan 4 sekúndna.
Kvartanir vegna reikninga	
Samanlagt vegna PSTN og ISDN.	0,10%

1.5 Leigulínur

Færíbreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar: 2- og 4-þráða:	Meðalafhendingartími:
1. 95% af pöntunum	1. 10 dagar
2. 99% af pöntunum	2. 18 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Fyrir 64 kbit/s:	Meðalafhendingartími:
1. 95% af pöntunum	1. Minna en 18 dagar
2. 99% af pöntunum	2. Minna en 20 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Fyrir línur stærri en 64 kbit/s til 2048 kbit/s:	
1. 95% af pöntunum	1. Minna en 30 dagar
2. 99% af pöntunum	2. Minna en 35 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar:	Meðal afhendingartími:
Afhendingartími fyrir tengingar:	

Fyrir línur stærri en 2048 kbit/s: 1. 95% af pöntunum 2. 99% af pöntunum	1. Minna en 33 dagar 2. Minna en 35 dagar
Biðtími vegna viðgerðar á línunum: 1. 80% af bilunum 2. 95% af bilunum	Meðaltími: 1. 24 tímar 2. 48 tímar
Röng afhending á línu	Undir 0,35%

1.6 Almennings símar

Færibreyta	Markmið
Hlutfall af almenningssímum sem eru virkir	Að 90% almenningssíma séu virkir

1.7 Kröfur um hámarkstíma vegna afhendingar- og viðgerða.

Færibreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar Talsímaþjónusta (PSTN)	14 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: ISDN-þjónusta (ISDN2)	14 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Leigulínur 2- og 4-þræða	36 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Leigulínur 64 kbit/s	36 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Leigulínur 2 Mbit/s og stærra	36 dagar
Biðtími vegna bilana: Talsímaþjónusta (PSTN)	Innan við 14 daga
Biðtími vegna bilana: ISDN-þjónusta (ISDN2)	Innan við 14 daga
Biðtími vegna bilanna: Leigulínur	Innan við 14 daga

1.8 Skýrslur vegna gæða alþjónustu

Í samræmi við ETSI EG 201 769 [1], kafli 4.6 skal alþjónustuaðilinn senda inn árlega skýrslu um gæði alþjónustu.